RAM TERMO VERDE S.R.L. BUZĂU
INTRARE / IEŞIRE Nr. 1045
Ziua 29 Luna 12 Anul 2022

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
A1. PROCESE DE MANAGEMENT AL ORGANIZATIEI							
1	**Denumire** – *Intelegerea contextului organizatiei, a necesitatilor si asteptarilor partilor interesate si domeniul de aplicare al SMI* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Managementul de la cel mai inalt nivel al organizatiei **Indicator** – numar neconformitati generate de riscurile procesului; procent de crestere cifra de afaceri **Ţinta** – crestere cifră de afaceri cu 3%; 0 neconformitati generate de riscurile procesului;	Aspecte interne si externe	Efecte asupra SMI Context intern si extern actualizat conform analizei	Actualizarea listei aspectelor interne si externe	La AEM si ori de cate ori apar modificari	**Risc:** Lipsa reactiei de adaptare la context **Oportunitate:** Increderea si evaluarea pozitiva din partea clientilor Devansarea concurentei	•Mentinerea conditiilor de autorizare / conformare a societatii •Asigurarea accesului la informatii •Planificare la termene scurte a analizelor •Monitorizare permanentă a aspectelor de context
		Informatii din monitorul oficial, mass-media Comunicari externe de la institutii, grupuri profesionale Acces online la aplicatii juridice, site-uri parti interesate	Lista partilor interesate si ale cerintelor relevante ale acestora Raport privind stadiul conformarii organizatiei la cerintele partilor interesate relevante Autorizatii / avize autorităţi de conformare si reglementare ; Contracte de munca Regulamente interne Proceduri, instructiuni Certificari SMI, procese, produse	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare proce-se: Identificare cerinte parti interesate. Evaluarea conformarii Actualizarea listei partilor interesate relevante si ale cerintelor acestora	La AEM si ori de cate ori apar modificari Audituri	**Risc:** Sanctiuni (financiare, civile, penale, suspen-dare activitate) privind neconformarea la obligatii Plecarea personalului competent şi experimentat Costuri mari. Facturi neincasate la timp **Oportunitate:** Existenta atestatelor si autorizatiilor necesare domeniului; Accesul la contracte conditionate de autorizatii, atestate, certificari . Furnizare de servicii de calitate, continuitate. Exista un personal devotat, o atmosfera de respect si posibilitati de imbunatatire / progres in viitor	• Asigurarea accesului la informatii • Asigurarea resurselor pentru respectarea obligatiilor de conformare • Planificare si monitori-zare din scurt a reatestă rilor, reautorizarilor. • Realizarea unei atmos-fere de incredere, stabilitate a locului de munca si perspectiva de progres profesional. • Analiza si optimizarea costurilor neproductive; • Metode de asigurare a incasarii facturilor la timp. • Negocierea pretului cu furnizorii; fidelizarea celor optimi;
		Domeniul de aplicare existent	Domeniul de aplicare al SMI	Certificat de înregistrare fiscală şi certificat constatator	Verificare în certificat existenta domeniului	**Risc:** Realizarea de cifre de afaceri mici – prin	• Analiza periodica capabilitate vs domeniu declarat / certificat;

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
				RC		necontractarea unor servicii pentru care organizația are capabilitatea tehnica **Oportunitate:** Incheierea de contracte si preluarea de lucrări la capacitatea maxima de realizare	• Acoperire capacitate de productie energie termică; • Contractare cu asociațiile de proprietari si persoane juridice;
2	**Denumire** – *Leadership, angajament si politica SMI* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General si șefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de indeplinire a planurilor de management Pondere scăzută de obiective nerealiste din total obiective stabilite **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 100% grad de indeplinire programe	- Scopul organizației; - Informații despre contextul intern și extern al organizației; -Informații despre părțile interesate care sunt relevante pentru SMI; - Informații despre necesitățile și așteptările părților interesate	Politica SMI care include Leadership si angajament - Lista cu obiectivele organizației; -Program de management integrat pentru realizarea obiectivelor;	Informatii documentate Proceduri, instructiuni; Contextul organizației; Cerințe părți interesate relevante; Lista obiective	Analize efectuate de management planificate periodic; Monitorizare și analiză informații despre cerințele relevante ale părților interesate relevante	**Risc:** Lipsă obiective la toate nivelurile; Planifioare formală a obiectivelor; Organizare defectuoasă **Oportunitate:** Adaptabilitate la modificari Obiective SMART	• Analizarea cel putin anual a adecvarii angajamentului si politicii. • Realizarea analizelor de management planificate • Analiza situației curente a performanței si eficacității SMI; • Stabilirea de obiective relevante si masurabile pentru SMI;
3	**Denumire** – *Resurse, roluri, responsabilitate si autoritate* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General si șefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de	Politica SMI, Leadership si angajament, Planuri de management cu resurse alocate, responsabili si termene stabilite	Decizii; Fise post; Buget de venituri si cheltuieli Necesar resurse financiare, umane, tehnologice	-Informatii documentate - Proceduri, instructiuni -Verificare si actualizare	Audit intern AEM	**Risc:** Nerealizare obiective de management planificate; **Oportunitate:** Contractare si preluare în facturare si încasare (mai avantajoase) **Risc:** Lipsa temporara de resurse. **Oportunitate:**	• Fise de post clare si realiste; • Legatura continua cu principalii clienti si piața de energie termică; • Contracte avantajoase cu furnizorii – plati esalonate. • Planificarea resurselor necesare din timp • Estimarea valorica corecta a costurilor si negocierea

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	riscurile procesului; Grad de asigurare cu resurse a planurilor de management **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Asigurarea minim 85 % a resurselor necesare planificate;					Acceptarea de lucrari cu incredintare si in regim de urgenta **Risc:** Dificultatea acoperirii cheltuielilor directe si indirecte de executie a lucrarilor **Oportunitate:** Scaderea costurilor lucrarii	avantajoasa cu clientul. • Finalizarea si facturarea la timp sau in avans a prestațiilor;
4	**Denumire** – *Obiectivele SMI si planificarea acestora* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General; șefi compartimente Responsabil SMI **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de indeplinire a obiectivelor planificate **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Stabilire obiective specifice pentru toate functiile relevante	Politica SMI; Leadership si angajament; Obligatii de conformare Tratarea riscurilor si oportunitatilor	Obiective calitate-mediu -SSM -Programe, planuri de management cu resurse alocate, responsabili si termene stabilite	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese Audit intern	Audit intern AEM Actiuni corective	**Risc:** Nerealizarea in totalitate a obiectivelor din cauze neprevazute **Oportunitate:** Constientizare privind realizarea obiectivelor	• Luarea in considerare a tuturor situatiilor posibile la identificarea riscurilor de nerealizare a obiectivelor. • Planificarea modificarilor la aparitia schimbarii. • Comunicarea si constientizarea obiectivelor si termenelor prin instruri
5	**Denumire** – *Analiza efectuată de management si îmbunătățire* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General; RMI Sefi compartimente	Raport de analiză AEM; Oportunitati sau schimbari necesare; Programe, planuri de management si imbunatatire; Rapoarte de actiuni corective;	PV al analizei efectuate de management; Program de imbunătățire;	Analiza efectuata de management	Urmatoarea analiza de Management evalueaza realizarea actiunilor stabilite Audit intern Actiuni corective	**Risc:** Neatingerea tuturor subiectelor Neparticiparea tuturor persoanelor implicate din lipsa de informare Nerealizarea analizei planificate din cauze neprevazute Nerealizarea actiunilor	• Planificarea subiectelor AEM si comunicarea lor • Comunicarea si convocarea din timp a tuturor persoanelor • Alocarea de resurse pentru obiectivele, imbunatatirilor adoptate Replanificarea analizei de

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	Indicator – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de indeplinire a subiectelor planificate **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Realizarea 100% a planului AEM					de imbunatatire **Oportunitate:** Cresterea adaptabilitatii Corectii, imbunatatiri din timp la realizarea obiectivelor pe termen scurt, mediu, lung	management • Reanalizarea, reprogramarea termenelor de realizare
	A2. PROCESE DE MANAGEMENT SMI						
1	**Denumire** – *Stabilirea SMI si proceselor sale* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General; Responsabil SMI **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; max. 1 luna după actualizarea / modificarea intervenita	Domeniul de aplicare; Aspectele relevante din contextul organizatiei; Organigrama Ceinte parti interesate relevante – obligatiile de conformare Cerinte standarde; Politica SMI; Leadership si angajament; Tratarea riscurilor si oportunitatilor	Lista proceselor Harta proceselor Documentatia SMI	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese Audit intern	Audit intern AEM Actiuni corective	**Risc:** Neconcordante intre SMI si activitatile desfasurate in organizatie **Oportunitate:** Constientizare privind realizarea obiectivelor Optimizare procese desfasurate si a interactiunilor intre acestea	• Definirea completă a domeniului de certificare • Stabilirea organigramei de proces in concordanta cu organizarea proceselor • Elaborarea de informații documentate adecvate organizatiei, proceselor, clare si facile de aplicat • Documentarea riguroasă a interacțiunilor intre procese
2	**Denumire** – *Abordarea riscurilor si oportunitatilor* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General; Șefi compartimente; **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de indeplinire a	Context intern si extern Factori de mediu Factori de risc SSM/SU	Planuri de masuri de tratarea riscurilor si oportunitatilor aspectelor relevante din contextul organizatiei Abordarea procesuala si pe baza de risc a SMI Aspecte de mediu evaluate si elaborarea masurilor de tratare a aspectelor semnificative Evaluarea riscurilor	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese Audit intern Verificare / Actualizare in functie de modificarile aparute	Registrul de monitorizare a acţiunilor pentru tratarea riscurilor şi oportunităţilor . Audit intern; AEM; Actiuni corective.	**Risc:** Neidentificarea de noi riscuri la modificări ale contextului; Lipsa resurselor planificate pentru tratarea riscurilor; Neconformități de mediu pe diversi factori de mediu; **Oportunitate:** Analiza periodică a	• Planificarea modificari-lor la aparitia schimbării • Prezentarea modificărilor in Raportul privind functionarea SMI • Luarea în considerare a tuturor situatiilor posibile la identificarea riscurilor de nerealizare a obiectivelor • Evaluarea si prioritizarea la planificare a riscurilor • Alocarea resurselor

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	metodelor de tratare a riscurilor **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Realizarea 100% a masurilor de tratare a riscurilor		SSM/SU			modificărilor la analiza de management	planificate • Identificarea si evalua-rea periodică a aspec-telor de mediu, planifi-carea si monitorizarea metodelor de tratare a aspectelor de mediu semnificative
3	**Denumire** – *Cunoștințe organizaționale* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General; Șefi compartimente; **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de indeplinire a metodelor de tratare a riscurilor **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Realizarea 100% a masurilor de tratare a riscurilor	-proprietate intelectuală; -suporturi de curs sau lecții; -proiecte; -programe de îmbunătățire; -standarde; -surse academice; conferințe, -cunoștințe de la client, furnizori	-teste de verificare; -certificate de atestare; -cunoștințe acumulate;	-cunoștințe organizaționale din surse interne; -cunoștințe organizaționale din surse externe; -cunoștințe organizaționale din surse interne și din surse externe actualizate;	-Evaluarea gradului de reactualizare a cunoștințelor organizaționale	Cunoștințe organizaționale necesare pentru operare procese nedeterminate și indisponibile; Cunoștințe organizaționale neactualizate; Limitarea accesului la cunoștințele organizaționale;	• Determinarea cunoștintelor organizaționale necesare pt.operarea proceselor; • Menținerea și punerea la dispoziție a cunoștințelor organizaționale din surse interne (proprietate intelectuală, experiență, lecții învățate din eșecuri, proiecte de succes,cunoștințe,experiente nedocumentate, rezultatele îmbunătățirii proceselor și produselor); • Menținerea și punerea la dispoziție a cunoștințelor organizaționale din surse externe (standarde, surse academice, conferințe cunoștințe de la client sau furnizori);
4	**Denumire** – *Informații documentate* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – RMI; Res-ponsabili de procese **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Numar zile de elaborare,	Lista proceselor SMI Cerintele partilor interesate Obligatii de conformare Necesarul de informatie documentata Necesarul de instruire Pastrarea informatiei documentate Accesul la informatia documentata; Mentinerea si utilizarea	-Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare proce-se, etc -Baze de date in format electronic cu acces controlat	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare proce-se: Controlul informa-tiilor documentate Verificare Adecvare;	Audit intern Analiza efectuata de Management Actiuni corective	**Risc:** Utilizarea informatiilor documentate eronate, perimate; Neutilizarea informatiei documentate din lipsa cunoasterii; Neutilizare sau utilizare dificila a inegistrarilor; **Oportunitate:** Numar redus de documen	• Planificarea modificarii la aparitia acesteia • Controlul modificarilor • Controlul difuzarii • Controlul informatiilor perimate • Controlul eficientei si eficacitatii informatiilor documentate

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	revizie, aprobare, implementare **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Actualizare in max. 10 zile, dupa fiecare modificare	cunostintelor organizationale				te prin informatizare; -Elaborarea de aplicatii integrate de monitorizare procese	
B. PROCESE DE OPERARE PENTRU REALIZAREA DE SERVICII							
1	**Denumire** – *Procese in relatia cu clientul* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General, Diretor comercial, Sef comp. tehnic, Șef Secție Termoficare, RMI **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; -Cerințe neîndeplinite/ Cerințe stipulate; -Numar zile de raspuns la reclamatii si sesizari; -Nr. redus de reclamații și sesizări; -Clienți satisfăcuți / Total clienți; -Nr. de debranșări/an **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Cresterea numarului de contracte transpus in cifra de afaceri 3 % anual Raspuns in maxim 24 de ore la solicitarea clientului	-cerințe clienți; -proprietatea clientului; -comunicarea cu clientul; -contracte de prestări servicii de alimentare cu energie termică; -chestionare de monitorizare a satisfacţiei clientului ; -registru de reclamații și sesizări ;	-registru de parametri; - rapoarte referitoare la reclamaţiile clienţilor - fise de evaluare a satisfacţiei clienţilor ; - decizii de îmbunătăţire a satisfacţiei clienţilor ; -program de contorizare individuală ; -Contracte incheiate, accept comanda -documente de comunicare interna si externa	-Contracte de prestări servicii -Cerinte contractuale si obligatii de conformare aplicabile; - Analiza satisfactiei clientilor si tratarea reclamatiilor	Audit intern si analiza efectuata de Management; Analiza periodică a clauzelor contractuale și a parametrilor stipulați în contracte; Analiza realizării indicatorilor de performanță;	**Risc:** Neintelegerea tuturor cerintelor clientului; Neîndeplinirea cerințelor contractuale; Reclamații din partea clienților privind calitatea agentului termic furnizat ; Lipsa negocierii si nein-cluderea in contracte a tuturor responsabilitati-lor si obligatiilor (calita-te, mediu, SSO) Pierderea contractelor cu asociațiile de proprietari ; Comunicare defectuoa-sa cu clientii Neîncasări din cauza clienților rău-platnici. **Oportunitate:** Servicii prestate îmbunătățite; Reducere nr. de reclamații ; Aprecieri favorabile din partea clienților ; Obtinerea unei imagini de incredere, seriozitate si calitate pentru client	•Îmbunătățirea calității serviciilor prestate; •Eforturi susținute pentru îndeplinirea 100% a cerințelor menționate în contracte; •Evitarea întreruperilor în furnizarea serviciilor; Îmbunătățirea calității serviciilor prestate; •Îmbunătățirea comunicării cu clienții • Asigurarea intelegerii si indeplinirii tuturor cerintelor clientilor • Evaluarea si cresterea satisfactiei clientilor

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	(inclusiv reclamații) Rezolvarea reclamațiilor în minimul de timp tehnic posibil max 7 zile lucratoare						
2	**Denumire** – *Planificare si control operational* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director General, șefi de compartimente; **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de indeplinire a planificarilor; Numar reclamatii si sesizari **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului;	-Informații despre necesități și așteptări ale părților interesate -Cerințe legale și reglementate -Cerințe contractuale; -Tabele cu indicatori; -Metode de tratare a riscurilor si oportunitatilor -Aspectele relevante din contextul organizatiei ; -Abordarea procesuala si pe baza de risc a SMI -Contracte cu clienti;	Planuri de productie si control Fisa de control si trasablitate produs Aspecte de mediu Riscuri SSO	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese Audit intern Programe de inspecții Identificare pericole	Audit intern si analiza efectuata de management	**Risc:** Procese scăpate de sub control Neindeplinirea planificarilor Lipsă criterii pentru procese și acceptare servicii Omiterea verificării indicatorilor de performanță asociați proceselor. **Oportunitate:** Planificarea optima a activitatilor; Indicatori cantitativi și calitativi stabiliți și verificați	Întocmirea planului de control operațional; Efectuarea de controale operationale; Controlul schimbărilor planificate; Stabilirea de criterii pentru procese și acceptare servicii
3	**Denumire** – *Controlul produselor, proceselor si serviciilor furnizate din exterior* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Șefi compartimente; Responsabili de achizitii **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Nr. produs / serviciu neconform; Numar zile intarziere fata de termenele contractate	Necesar de aprovizionare Cerintele relevante ale partilor interesate Oferte de la furnizori; Accept comanda Fisa grila de evaluare a furnizorilor	-Lista furnizori acceptati; -Comenzi si contracte de furnizare produse si servicii, produsul aprovizionat ; documentele de însoţire a produsului aprovizionat; facturi; declarații de conformitate; notă de intrare-recepţie	Specificatie furnizor vs comanda/contract; Pretul produsului / serviciului , raportat le pretul mediu oferte; Nivelul calitativ al produsului/serviciului (testări la furnizori, informații din presă); Respectarea termenului de livrare;	Evaluare periodica a furnizorilor Lista furnizori acceptati (baza de date). Audit intern si analiza efectuata de management	**Risc:** Lipsa resurse financiare; Date de achizitii eronate sau incomplete; Oferte de pret si conditii de furnizare neactualizate; Lipsa documente insotitoare Furnizare produs/ serviciu neconform; Furnizori neevaluați corespunzător **Oportunitati:** Colaborarea stransa cu furnizorii, acceptarea unor conditii de comanda fara avans	Asigurarea obtinerii informatiilor de achizitie, corecte si complete si pregatirea din timp a comenzilor; Asigurarea comunicarii si mentinerea de relatii reciproc avantajoase cu furnizorii; Negocierea termenelor de plata in avantajul ambelor parti.; Asigurarea unor alternative la furnizori Asigurarea rezolvarii neconformitatilor prin conditii contractuale

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	-Nr. furnizori evaluați/Total furnizori -Procent clauze favorabile organizatiei **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 0 produs / serviciu achizitionat, neconform					Pastrarea increderii furnizorilor in capacitatea de plată; Relatii de colaborare reciproc avantajoase; Prețuri negociate avantajos;	
4	**Denumire** – *Producere si furnizare agent termic pentru Încălzire și Apă caldă in CT-uri* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Șef secție Termoficare; Responsabil Producție **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; -Nr. produs /serviciu neconform; -Numar reclamatii si sesizari referitoare la calitatea serviciilor; -Numar zile intarziere fata de termenele contractate; -Timpul maxim dintre sesizarea unei avarii in reţea, restabilirea serviciului si revenirea la starea normală; -Procentul de agent termic primar Incălzire și apă caldă furnizat la parametrii din contract ; - Randamentul termic al cazanului de apă fierbinte	Cerintele relevante ale partilor interesate; Obligatii de conformare; -Apă rece preluată din reţeaua municipală pt. preparare agent termic ; -gaz metan; -energie electrică -sare; -reactivi; -instalatie de tratare apă; -apă dedurizată -cazane de apă fierbinte (CAF); -arzătoare de gaz; -electropompe de alimentare-recirculare apă; -instalaţii de -sisteme de control si distribuţie ; -sisteme de protecţie ; -aparate specifice pentru măsurare debite, presiuni, temperaturi; -Regulamentul-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică ; -Prescripţii energetice ; -Prescripţii ISCIR;	-Agent termic primar sub formă de apă fierbinte pentru Încălzire cu temperatura de 85 °C si presiunea 6 bar -apă caldă cu temperatura 75°C ÷ 68°C; -Agent termic recirculat cu temp. retur de 75°C; -Registru de parametri CT-(debite,presiuni și temperaturi); -Graficul orelor de funcţionare a utilajelor; -Graficul orelor de functionare a pompelor; -Diagramele de funcţionare a pompelor; -Fisa de urmărire a inregistrării contoarelor de energie termică; -Registru evidenţă consumuri ; - Foi de manevră; - Program de revizii si reparaţii utilaje si instalaţii (sau de mentenanţă); -Plan de investiţii -Raport de exploatare ; -Rapoarte de tură	Program de monitorizare parametri; -Medii zilnice ale parametrilor agentului de incălzire si apei calde raportate la diagrama de funcţionare aprobată; Consumul orar de combustibil; -Debitul caloric; -Puterea calorifică a combustibilului Procedura de Control operational; - Inregistrare intreruperi; - contract-cadru de furnizare a energiei termice; Comunicare interna si externa Identificare cerinte parti interesate. Evaluarea conformarii Normative, standarde aplicabile Audit intern	-Monitorizarea furnizării continue a agentului termic pentru încălzire și preparare apă caldă către consumatori; -Monitorizarea parametrilor agentului termic primar: -Urmărirea inregistrarii contoarelor de energie termica; -Măsurare debit apă fierbinte la intrarea si la iesirea din CT-uri; -Verificare reţea de transport și distributie; -Monitorizare consumuri de combustibil; -Evaluarea semestriala a progresului planului de realizare investiţii si a derulării programului de mentenanţă;	**Risc:** Randament termic scăzut al sursei de caldură; Parametri necorespunzători (presiune, debit, temperatură) ai agentului termic pentru încălzire si ai apei calde de consum (nerespectare Regulament-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică); Intreruperi in furnizarea agentului termic Incălzire și a apei calde către consumatori; Pierderi masice de agent termic pe reţelele de transport și distributie; Pierderi de căldură prin transfer termic pe reţelele de transport și distribuţie a agentului termic; pierderi de agent termic prin schimbătoare; Costuri crescute pentru combustibilul utilizat (gaz metan); Inregistrare eronată a consumurilor de energie termică furnizată consumatorilor;	Monitorizarea planului de realizare a lucrarii. Instruirea periodica a personalului Reglare ardere Instalarea unor arzătoare modificate pt. cresterea eficienţei; Montarea unui echipament R-Magnet pentru diminuarea consumului de gaz ; Asigurarea EIP conform planurilor de prevenire si protectie; Asigurarea conditiilor de lucru sigure; Asigurarea resurselor pentru protectia mediului; Respectarea regimului de funcţionare a pompelor; Montare baterii de condensatori pe bara de alimentare pentru scaderea energiei reactive inductive sau capacitive; Intocmire program de contorizare individuala; Reglare ardere (raport gaze/aer); Montare supape de siguranţă;

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	Tinta – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; -0 produs / serviciu furnizat, neconform; -0 reclamatii/neconformitati/ accidente ;	- Instrucţiuni tehnice de lucru; -Carţi tehnice echipamente si utilaje; Planul calitatii si mediului Plan gestiune deseuri Plan de prevenire si protectie Instructiuni proprii de lucru si instructiuni proprii SSM-SU				<u>**Oportunitate**</u>: Optimizarea utilizarii resurselor Sisteme de pompare eficiente, cu turaţie variabilă; Eliminare pierderi de agent termic; Utilizare schimbătoare de caldură cu plăci rezistente la coroziune; Conducte de transport și distributie pre-izolate;	Montare presostate; Intocmire si respectare program de mentenanţă;
5	**Denumire** – *Distribuție si furnizare agent termic Încălzire și Apă caldă in PT-uri* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Șef secție Termoficare; Responsabil Producție **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; -Nr. produs /serviciu neconform; -Numar reclamatii si sesizari; -Procentul de agent termic secundar Incalzire și apă caldă furnizat la parametrii din contract -Randament sporit al schimbătoarelor de	-Cerintele relevante ale partilor interesate; -Obligatii de conformare; -Agent termic secundar pt. incălzire sub formă de apă fierbinte cu temp.95°C tur si presiunea apă rece de adaos dedurizată; -Sisteme de pompare a agentului termic secundar; -Sisteme de control si distributie ; -Schema PT; -Regulament-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termica ; -Contract-cadru de furnizare a energiei termice consumatorilor; -Diagrame de reglaj; -Prescriptii ISCIR; -Cărti tehnice echipamente; -Instructiuni tehnice de lucru;	-Agent termic secundar de incălzire recirculat cu temp. retur de 70°C ; - Apă caldă cu temperatura 50°C ÷ 60°C; -Apă caldă uzată; -Registru de parametri PT; -Graficul orelor de functionare a utilajelor; -Fisa de urmărire a inregistrării contoarelor de apă rece si energie termică -Foi de manevră; -Program de revizii si reparaţii utilaje si instalaţii; - Registru de reclamaţii si sesizări;	- Program de monitorizare parametri; -Medii zilnice ale parametrilor agentului de incălzire si apei calde raportate la diagrama de funcţionare aprobată; -Procedura de control operaţional; -Inregistrare operatii de curaţare si înlocuire efectuate; -Contract-cadru de furnizare a energiei termice -costul unitar mediu anual al agentului termic secundar furnizat;	-Monitorizarea furnizarii continue a agentului termic secundar pentru incalzire si preparare apă caldă către consumatori; -Monitorizare temperaturi si presiuni; -Măsurare debit apă fierbinte la intrarea si la iesirea din PT; - Monitorizare presiuni și debite in retea; -Evaluarea semestrială a derulării programului de verificare a instalatiilor consumatorilor; -Urmărirea inregistrării contoarelor de apă de adaos; -Verificare reţea secundară de distributie; - Urmărirea inregistrării contoarelor de apă de	<u>Risc</u> -Parametri necorespunzatori (presiune,debit, temperatura) ai agentului termic pentru incălzire si ai apei calde de consum;- -Întreruperi in furnizarea agentului termic secundar pentru incălzire si a apei calde către consumatori; -Randament scăzut al schimbătoarelor de căldură; -Pierderi masice de agent termic pe reţeaua secundară de distribuţie; -Pierderi de căldură prin transfer termic pe reţeaua de distributie; - Pierderi de agent termic prin schimbătoare; -Consum de apă de adaos pentru completarea	-Furnizarea unui serviciu la parametrii din contracte; -Program de monitorizare parametri; -Realizarea recirculării pentru apa caldă ; -Montare schimbatoare de caldură in plăci ; -Montarea de robineţi de echilibrare cu cap termostatat; -Curatare celule schimbatoare; -Inlocuire placi corodate; -Înlocuire garnituri de etansare; -Aerisire instalaţii; -Remedierea operativă a eventualelor defecţiuni aparute in sistem; -Stabilirea unui program de verificare reţea secundară de distributie; - Verificare presiune in nodurile reţelei; -Verificare armaturi; -Instalare conducte din teava

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	căldură; -Timpul maxim dintre sesizarea unei avarii in rețea, restabilirea serviciului si revenirea la starea normală; -Procent de reducere consumuri specifice si pierderi pe rețelele de distribuție; **Ținta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 0 produs / serviciu furnizat, neconform 0 reclamatii/neconformitati/ accidente 100% parametri asigurați;	-Instrucțiuni proprii SSM;			adaos; -Verificare rețea secundară de distributie; -Monitorizare pierderi; -Monitorizare operaţii de înlocuire elemenţi si garnituri; - Evaluarea semestrială a progresului planului de realizare investiţii și mentenanță;	pierderilor de agent termic secundar; - Consum mare de energie electrică in P.T.-uri pentru acționare sisteme de pompare pentru vehicularea, tratarea şi completarea pierderilor masive ale agentului termic secundar; - Inregistrare eronată a consumurilor de energie termică furnizată consumatorilor; -Costuri mari de mentenanţă din cauza functionarii defectuoase a eechipamentelor; - Deteriorarea conductelor reţelei de distribuție; <u>Oportunități</u> -Furnizare agent termic conform diagramelor de reglaj din PT-uri ; -Functionare sisteme de pompare la parametri; -Utlizare schimbatoare de caldura cu placi cu coeficient de transfer termic mare; -Realizare echilibrare retea ; -Asigurarea funcţionării corecte a instalatiilor consumatorilor; -Menținerea unei fiabilităţi ridicate a retelei de distribuție ;	preizolata; -Respectarea regimului de funcționare a pompelor; -Montare baterii de condensatori pe bara de alimentare in PT pentru scaderea energiei reactive inductive sau capacitive; -Curăţat depuneri ferocalcaroase si inlocuiri conducte infundate din rețea; - Dedurizare apă;

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
						- Menținerea in stare de funcționare a echipamentelor din PT-uri; -Reabilitare rețea de distributie; -Conducte de distribuţie preizolate; -Sisteme de pompare eficiente - Contorizarea consumurilor la bransament si a consumurilor individuale;	
6	**Denumire**- *Controlul elementelor de iesire neconforme* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Șefi compartimente; Șef secție Termoficare, RMM, RSSO **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Nr. servicii neconforme ajunse la beneficiar; Numar reclamatii si sesizari; Parametrii de furnizare a agentului termic secundar pt. incălzire si preparare apă caldă asigurați;	Controlul elementelor de iesire neconforme; Registru de evidenta RNC-uri, PV de verificare, control, Buletine de verificare, care identifica neconformitati Rapoarte de inspectie, PV de receptie cu observatii Reclamații ale clientilor referitoare la parametrii agentului termic;	Raport de neconformitate (RNC) Registru de evidenta RNC-uri; Abordarea procesuala si pe baza de risc a SMI actualizata la schimbari; Raspuns la reclamatii	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese: Controlul elementelor de iesire neconforme; Obligatiile de conformare; Contractul cadru de furnizare a energiei termice; Clauze contractuale	Registru de evidenţă a RNC-urilor; Audit intern Analiza efectuata de management	**Risc:** Reclamații client cu privire la parametrii de calitate necorespunzători ai agentului termic; Identificarea serviciilor neconforme de catre client dupa livrare **Oportunitate:** Pastrarea imaginii	Realizarea tuturor verificarilor planificate in Planul calității, pe parcursul realizarii serviciului de alimentare cu energie termică. Monitorizarea actiunilor planificate Monitorizarea parametrilor pe retelele de transport si distributie a agentului termic;

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	Tinta – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 0 produs / serviciu furnizat, neconform la receptie; 0 reclamatii/neconformitati/ accidente Maxim 24 de ore pentru raspuns de la solicitarea clientului Corectia neconformitatilor in minimul de timp tehnic posibil, max 7 zile lucratoare						
	C. PROCESE SUPORT						
1	**Denumire** – *Mentenanța infrastructura si utilități Mediul de operare* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Responsabil – Șef secție termoficare; Șefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Nr. servicii mentenanță neconforme/furnizor Nr. zile de intrerupere functionare Numar zile intârziere față de termenele contractate cu furnizorii de servicii **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 0 produs / serviciu furnizat, neconform la mentenanță	Mentenanta si reparatii; Planul anual Cartea tehnica a echipamentului Contractul de service, reparatii Masuri de control a impacturilor de mediu semnificative , Măsurarea factorilor mediului de muncă; Masuri de prevenire si protectie (SSM-SU) la lucrarile de mentenan-ta si utilizarea normala;	Lista de evidență a activităţilor de revizii şi reparaţii ; PV de predarea echipamentului / utilajului în reparaţie şi recepţia reparaţiei; Facturi pentru lucrări contractate; PV de instruire si Instructiuni proprii SSM utilizate; Masuri de control ale aspectelor semnificative de mediu realizate; PV de casare de scoatere din functiune, Consumuri energie electrica, apa, gaze; PV de predare deseuri;	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese: Mentenanta si reparatii; Contracte cu furnizori de servicii mentenanță; Infrastructura de transport si distributie agent termic functională Evidență privind rata defectărilor; Consum specific de combustibil (gaz metan) in limitele normei Înregistrarea utilizării de Combustibil; Factorii fizici și umani ai mediului de lucru: sociali, psihologici,fizici	Fisa de interventii si reparatii a echipamentului Audit intern Analiza efectuata de Management; Evaluarea semestrială a progresului derulării programului de mentenanță; Evaluare număr mediu de ore de funcționare normală; Monitorizarea zilnică a parametrilor mediului pentru operarea proceselor;	**Risc:** Defectarea echipamen-telor cu intarzieri in furnizarea agentului termic și la parametri necorespunzători; Poluarea mediului Accidente SSO **Oportunitate:** Retehnologizare-Reducerea pierderilor Optimizarea consumurilor Retele de transport si distributie din tevi preizolate	Identificare de solutii de dezvoltare sustenabile (proiecte, colaborari importante) Prezenta activa pe piata energiei termice. Respectarea termenelor planificate pentru revizii Verificarea validitatii contractelor.

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	0 zile intârziere in termene-le de mentenanță Reparatii in maxim 48 de ore in cazul interventiilor urgente						
2	**Denumire:** *Obligații de conformare de mediu* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Responsabil Mediu / gestiunea deseurilor; RMI, Șefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Nivelul de conformitate de mediu; Procent de obligații de conformare avute în vedere la stabilirea SMI; Grad extins de acces la cerințele legale care constituie obligații de conformare; Cuantumul amenzilor de mediu; **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Lipsă amenzi	-Procedura „Obligații de Conformare de mediu"; -Monitorul Oficial al Romaniei; -Programul legislativ Eurolex; -Legi, ordonanțe, hotărâri de guvern, ordine ale ministerelor -Tratate, conventii , protocoale -Standarde de produs, de ramura, de sistem, cu caracter de ghid -Norme metodologice si normative, norme interne, decizii, dispozitii interne; -Prescripții tehnice - ISCIR, sudura; -Autorizații de functionare, permise si avize;	-Lista cu obligațiile de conformare de mediu; -Program de management integrat; -Registru nivel de conformitate mediu;	-Procedura „Obligații de conformare de mediu"; -Procedura pentru evaluarea conformării; -Lista cu obligațiile de conformare de mediu	-Evaluarea nivelului de conformare; -Audit intern; -Modalități de soluționare litigii; -Ponderea reclamațiilor privind mediul;	**Risc** Incapacitatea de conformare cu obligațiile de conformare; Incapacitatea de a identifica obligațiile de conformare noi; Acces limitat la obligațiile de conformare; Obligații de conformare neluate în considerare la stabilirea și implementarea SMI; Posibile amenzi din partea institutiilor abilitate Imgine negativa asupra organizației; **Oportunitati** Obligații de conformare identificate; Obligații de conformare îndeplinite; Acces asigurat la obligațiile de conformare Lipsă amenzi;	• Studiere Monitorul Oficial; • Identificarea tuturor cerințelor legale aplicabile; • Identificarea cerințelor din autorizatii, avize; • Inspecții de mediu pentru a evalua conformarea; • Accesare surse referitoare la obligațiile de conformare • Respectarea condiționărilor din autorizații, avize
3	**Denumire:** *Cerințe legale și alte cerințe de SSM* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Resp SSM/Comp. Prevenire si	Procedura „Cerințe legale si alte cerințe SSM; -Monitorul Oficial al Romaniei; -Programul legislativ Eurolex; -Legi, ordonanțe, hotărâri	Lista cu cerințele legale și alte cerințe SSM -Program de management integrat; -Registru nivel de conformitate SSM;	Procedura „Cerințe legale si alte cerințe SSM -Procedura pentru evaluarea conformării cu cerintele legale de SSM; -Lista cu cerințele legale și alte cerințe SSM;	-Evaluarea nivelului de conformare; -Audit intern; -Metode de analizare și evaluare; -AEM;	**Risc** Incapacitatea de conformare cu cerințele legale și alte cerințe; Incapacitatea de a identifica obligațiile de	• Studiere Monitorul Oficial; • Identificarea tuturor cerințelor legale SSM; • Identificarea cerințelor din autorizatii, avize; • Inspecții de SSM pentru a evalua conformarea;

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	protectie; RMI, Șefi de compartimente; **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Nivelul de conformare general SSM; Nivelul de securitate general; Procent de obligații de conformare avute în vedere la stabilirea SMI; Grad extins de acces la cerințele legale și alte cerințe SSM care constituie obligații de conformare **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 0 amenzi	de guvern, ordine ale ministerelor; -Tratate,conventii , protocoale; -Standarde; -Norme metodologice si normative, norme interne, decizii, dispozitii interne;				conformare noi; Acces limitat la cerințele legale; Obligații de conformare neluate în considerare la stabilirea și implementarea SMI; Posibile amenzi din partea institutiilor abilitate **Oportunitate** Cerințe legale și alte cerinte SSM identificate; Cerințe legale îndeplinite; Acces asigurat la obligațiile de conformare	• Accesare surse referitoare la cerințele legale și alte cerințe SSM; • Respectarea condiționărilor din autorizații, avize; • Efectuare inspecții SSM;
4	**Denumire:** *Identificare si evaluare aspecte de mediu* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Resp de mediu/gestiunea deseurilor; RMI, Șefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Nr. Autorizații obținute/Total solicitări; Aspecte de mediu identificate;	Procedura PS-07 (Identificarea aspectelor de mediu. Evaluare impact) - Fisa colectare date; -Grila de evaluare aspecte de mediu; Criterii pentru aspectele de mediu ale societatii Obiective si indicatori de performanta de mediu Obligatii de conformare pe linie de mediu si evaluarea conformarii	Lista aspectelor de mediu; -Lista aspecte semnificative mediu; -Evaluarea impactului aspectelor de mediu; - Plan de management de mediu	-Fisa colectare date aspecte de mediu; -Evaluarea impactului aspectelor de mediu identificate	-Urmărirea evoluției procesului de identificare a aspectelor de mediu; -Evolutia gradului de semnificatie a impactului	**Risc** Incapacitatea de a identifica toate aspectele de mediu; Amenzi din partea organismelor de reglementare de mediu; Imposibilitatea obținerii autorizațiilor de mediu pentru activitățile desfășurate; Suspendare autorizatii de mediu; **Oportunitate** Aspecte de mediu integral identificate; Obligatii de conformare respectate;	-Analiza obligatiilor de conformare de mediu; -Respectarea obligațiilor de conformare de mediu -Respectare termene de raportare stabilite prin AM Intocmirea documentației pentru obținerea autorizațiilor; -Respectare condiționări din AM; -Respectare termene de raportare stabilite prin AM; -Întocmire plan de management de mediu;

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	Tinta – 0 neconformitati generate de riscurile procesului;					valabile; Respectare conditii din AM;	
5	**Denumire** – *Instruire, competență, conștientizare* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Resp RU; Resp Mediu / gestiunea deseurilor; Resp SSM-SU; RMI **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 100% asigurata competenta necesara	Competențe din fișa postului; Tematica de instruire Fișa de evaluare profesională Cerinte legale; Documente calificari Oferte externe pentru instruire, calificare, autorizare si formare de noi competente; Dosar personal Constatări la controalele autoritatilor;	Planificarea anuală a Instruirii Proces verbal de instruire Decizii de alocare responsabilitati sau numire, redistribuire in functii pentru lucrari, Diplome, certificate si autorizatii obtinute conform reglementarilor sau necesarului de competenta; Rapoarte de inspectie SSM-SU Rapoarte de evaluare a conformarii cu obligatiile de conformare; Actiuni corective	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese: Competenta, instruire si constientizare;	Proces verbal de instruire; Fișa de evaluare profesională; Fisa monitorizare personal autorizat Audit intern Analiza efectuata de management	**Risc:** Lipsa personal competent fata de cerinte parti interesate Neindeplinire obiective Deteriorari echipamente de munca Accidente de mediu si SSO **Oportunitate:** Reducerea costurilor Aplicarea de tehnici, tehnologii noi, performante Constientizare personal Posibilitatea participarii la ofertele ce apar pe piata.	Perfectionarea continua si atestarea personalului existent Existenta unei liste de personal posibil sa fie subcontractat in caz de necesitate Instruirea si autorizarea reautorizarea atestare/ reatestarea intregului personal executant Utilizarea ofertelor de instruire ce apar pe piata. Monitorizarea valabilitatii competentelor personalului autorizat
6	**Denumire** – *Comunicare internă si externă* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Director General, Șefi compartimente/birouri **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului;	Informatii documentate	Comunicare interna - Informatii documentate pentru uz intern Comunicare externa: 1. Comunicarea cu clientii 2. Comunicarea cu furnizorii 3. Comunicarea cu partile interesate	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese: Comunicare, participare si consultare	Audit intern Analiza efectuata de management	**Risc:** Comunicare incompleta eronata neautorizata **Oportunitate:** Comunicare si obtinere de informatii la/in timp	Stabilirea persoanelor cu raspunderi privind comunicarea externa Controlul comunicarii interne

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	0 sesizari ale partilor interesate privind comunicarea						
7	**Denumire** – *Resurse de monitorizare si masurare* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Șefi compartimente/birouri **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; Verificarea 100% a echipamentelor de monitorizare, masurare	Parametrii necesari a fi masurati Comenzi sau cereri de servicii externe Riscuri de neconformitate in procesul de inspectie/ masurare;	Program de verificare a echipamentelor de masurare: Aparate de măsurare etalonate sau verificate in termen, identificate corespunzator; Buletine de măsurare emise; Buletine de verificare metrologica/Certificate de etalonare/calibrare ; Măsuri de tratare a aparatelor defecte si rezultatelor masurarilor obtinute cu acestea;	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese: Controlul echipamentelor	Audit intern Analiza efectuata de management	**Risc:** Piederea valabilitatii verificarii/calibrarii/ etalonarii echipamentelor de masurare **Oportunitate:** Reducerea costurilor Achiziție de EMM-uri performante	Identificarea EMM Monitorizarea realizarii
D. PROCESE DE MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ, EVALUARE SI ÎMBUNĂTĂȚIRE							
1	**Denumire:** *Monitorizarea satisfacției clientului* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Responsabil compartiment Relații publice; RMI; Șefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Nr. redus de cerințe contractuale neîndeplinite; Clienți nemulțumiți / Total clienți Nr debransari anuale/	-Cerințe client; -Cerințe legale și reglementate; -Chestionare de monitorizare a satisfacţiei clientului ; -procedura operațională „Monitorizarea satisfacţiei clientului" ; -date colectate în urma comunicării directe cu clienţii	-fise de evaluare a satisfacţiei clienţilor ; -decizii de îmbunătăţire a satisfacţiei clienţilor ; -evidență debrașări ; -registrul contractelor ;	-Procentul de clienți nemulțumiți de calitatea serviciilor; -Chestionare de monitorizare a satisfacției clientului; -Nr. de facturi încasate; -Contractul cadru de furnizare a energiei termice; -Regulament SACET; -Registrul contractelor; -Evidență debrașări;	-Urmarirea gradului de satisfactie a clientilor; -Evidența facturilor încasate; -Monitorizarea gradului de încasare; -Monitorizarea parametrilor agentului termic; -Monitorizarea stadiului debrașărilor; -Evaluarea numărului de contracte pierdute	**Risc** -Creșterea numărului de clienți nemulțumiți de calitatea serviciilor; -Refuzuri la plată a facturilor din partea clienților; - Neîncasări din cauza clienților rău-platnici; -Neîndeplinirea cerințelor contractuale; -Debrașări masive ale clienților; -Pierderea contractelor cu asociațiile de proprietari;	-Prestarea unor servicii de calitate; -Chestionarea unui număr mai mare de clienti; - Comunicare mai bună cu clienții; -Transmitere facturi la termenul prevazut; -Respectarea prevederilor din contracte; -Monitorizarea parametrilor agentului termic; -Rezolvare promptă a reclamațiilor;

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	Nr.total clienti; Nr. contracte pierdute din total contracte; Procent de încasare lunar; **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului;					**Oportunitate** -Menținere contracte prestări servicii; -Procent cât mai mic de clienți nemulțumiți de calitatea serviciilor; - Încasarea în termenul legal a serviciilor prestate -Cerințe contractuale îndeplinite; - Stoparea debranșărilor - Facturi plătite la timp;	
2	**Denumire** – *Monitorizare, masurare, analiză si evaluare* **Tip Proces** – intern **Responsabil** – Director general; RMI; Șefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Numărul de indicatori de performanță ai proceselor verificați /numărul total de indicatori stabiliți, Nr. procese fără indicatori stabiliți/ Nr. procese identificate; Număr de neconformități generate de o monitorizare si măsurare defectuoasă ; **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului;	Lista proceselor SMI, Rapoarte cu stadiul acțiunilor de la AEM precedente; Programul de management integrat; Lista obiectivelor Modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru SMI Buletine, situatii, monitorizari ale parametrilor impusi de obligatii de conformare;; Indicatori de performanță; Resurse de monitorizare și măsurare; Listă EMM-uri;	Proces verbal al analizei de conducere; Raport pentru analiza efectuată de management; Program de imbunatatire SIM Rapoarte catre partile interesate Buletine de verificare	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare procese: Analiza efectuata de Management; Masurare si monitorizare performante Analiza satisfactiei clientilor si tratarea reclamatiilor;	Audit intern Analiza efectuata de management Actiuni corective la controale interne si externe	**Risc:** Depasirea valorilor optime ale parametrilor proceselor, din lipsa monitorizarii Amenzi, intrerupere activitate din nerespectarea valorilor admise in obligatii de conformare; Procese fără indicatori de performanță stabiliți; Lipsă resurse de monitorizare și măsurare Neprimirea chestionarelor de satisfactie de la client **Oportunitate:** Indicatori de performanță stabiliți și menținuți; Mentinerea conformarii Cresterea increderii in fata clientului; Trasabilitate asigurată prin verificare/ etalonare Adecvare resurse pentru monitorizare, măsurare;	Planificarea si controlul monitorizarii parame-trilor inclusi in obligatiile de conformare. Analize periodice mentinerii in optim a indicatorilor de performanta a proceselor SMI; Comunicare eficienta cu clientii si partile interesate; Adecvare resurse pentru monitorizare, măsurare

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
3.	**Denumire** - *Audit intern* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – RMI, Auditori, Şefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Procent realizare plan (planificat/ realizat) **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 100% realizarea a programului de audit 0 neconformitati identificate	Lista auditori Competente auditori Lista procese SMI Organigrama Obiective, indicatori de performanta si masuri de tratare a riscurilor si oportunitatilor planifica-te in procesele auditate;	Constatari privind eficacitatea proceselor auditate; Propuneri de imbunata-tire procese; Program de audit; Agenda de audit. Fisa chestionar de evaluare Raportul de audit. Raport de neconformitate/ acţiune corectivă, dacă au fost identificate neconformităţi	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare proce-se: Audit	Analiza efectuata de Management; Evaluarea desfăşurării auditului intern; Audit extern/client Neconformitati la auditul extern ; Actiuni corective la controale interne si externe	**Risc:** Lipsa competente auditori interni Auditarea unor esantioane nereprezentative Costuri neconformare/ amenda/ pierdere certificare/ autorizare/ pierdere client **Oportunitati:** Mentinerea unui grad ridicat de implementare si conformare. Reducere costuri ; Personal cu experienţă şi instruit;	Optimizarea frecventei auditurilor interne functie de rezultatele SMI; Auditarea tuturor cerintelor aplicabile conform referentialelor la care organizatia subscrie. Programare riguroasă a auditului intern ţinând cont de importanţa zonelor auditate; Respectarea frecventei planificate de audit. Asigurarea competentelor auditorilor interni prin instruiri externe
4	**Denumire** – *Neconformitate si acţiune corectivă* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – RMI Şefi compartimente **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de eficacitate a actiunilor corective initiate **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 0 neconformitati identificate din nou	Reclamatii de la client; Rapoarte de audit intern, extern, terta parte; Date referitoare la neconformităţi rezultate din: -audituri interne/ externe; - produs neconf. identificat de organizaţie sau client; - ieşiri ale analizei efectuate de management, -analize de date si informatii; -măsurări de proces; -înregistrări relevante; -satisfacţia personalului organizaţiei,	Raport de neconformitate ; Corectie stabilita aplicata si dovezi de verificare Actiuni corective stabilite, termene si responsabilitati Dovezi de realizare a actiunilor corective si constatarea eliminarii cauzelor (nerepetarea neconformitatii) Planificarea de noi masuri de tratare riscuri si oportunitati; necesar alocări resurse; -necesar echipamente;	Informatii documentate - proceduri, instructiuni, fise de realizare proce-se: Controlul neconformitatilor Actiune corectiva	Audit intern Analiza efectuata de management	**Risc:** Lipsa eficacitate actiuni corective Nerespectarea termenului stabilit pentru corectie si a actiunii corective **Oportunitati:** Mentinerea unui grad ridicat de implementare si conformare Diminuare pierderi Imbunatatire procese	Analiza detaliata si corecta a cauzelor neconformitatii Includerea analizei eficacitatii actiunilor corective in Raportul prezentat la analiza de management. Asigurarea comunicarii cu clientii si partile interesate

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
		-feedback-ul de la client inclusiv reclamaţiile ; Plan de calitate, mediu,					
5	**Denumire:** *Evaluarea conformării faţă de obligaţiile de conformare de mediu* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – Responsabil de mediu Conducatori loc de munca, **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de eficacitate a actiunilor corective initiate -Criterii definite/ Cerinţe legale determinate; -Cerinţe legale determinate/ Total obligaţii de conformare -Nivelul de conformitate de mediu; **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 0 neconformitati identificate din nou	-Procedura de evaluare a conformării; -Lista cu obligaţiile de conformare de mediu; -Programul inspecţiilor de protecţia mediului; -Fişa de inspecţie internă de protecţia mediului;	-Fişa de evaluare a nivelului de conformitate -Registru nivel de conformitate	-Procedura de evaluare a conformării; -Lista cu obligaţiile de conformare de mediu ; -Registru nivel de conformitate; -Fişa de evaluare a nivelului de conformitate	-Analiza stadiului de definire a obligaţiilor de conformare ; -Inspecţii demediu; -Analiza modului în care au fost stabilite criteriile de evaluare a conformării - Evoluţia stadiului de conformare; -Audit intern;	**Risc** Obligaţii de conformare incomplet determinate; Lipsă criterii de evaluare a conformării; Stadiu de conformare necunoscut şi neînţeles corespunzător; Incapacitate de a identifica si se conforma cu obligatiile de conformare noi; **Oportunitate** Obligaţii de conformare determinate; Existenţa unor criterii de evaluare a conformării bine definite; Capacitate de conformare cu obligatiile noi de conformare;	Instruirea personalului privind protectia mediului; Studierea cadrului legislativ; Intocmirea Listei cu obligatiile de conformare; Definirea criteriilor de evaluare a conformării; Studierea documentelor întocmite în urma evaluării conformării; Stabilire responsabilităţi clare referitoare la identificarea cerintelor legale; Realizarea de inspectii interne la punctele de lucru pentru verificarea respectarii masurilor de protectia mediului Monitorizarea realizarii masurilor planificate Asigurarea depozitarii selective a deseurilor
6	**Denumire:** *Evaluarea conformării faţă de cerinţele legale şi alte cerinţe SSM* **Tip Proces** – intern/extern **Responsabil** – RMI Responsabil SSM/Lucrător	-Procedura de evaluare a conformării de SSM; -Lista cu cerinţele legale si alte cerinte SSM; -Programul inspecţiilor interne de SSM;	-Nivel de conformare general; -Nivel de securitate general; -Raport de acţiuni corective /preventive	-Procedura de evaluare a conformării; -Lista cu cerinţele legale si alte cerinţe SSM; obligaţiile de -Fişă evaluare a nivelului de conformitate;	-Analiza modului în care au fost stabilite criteriile de evaluare a conformării; -Raport privind evaluarea conformarii de SSM; -Inspecţii de SSM;	**Risc** Obligaţii de conformare SSM incomplet determinate; Lipsă criterii de evaluare a conformării faţă de obligaţiile de conformare de SSM;	• Studierea cadrului legislativ; • Intocmirea Listei cu cerinţele legale şi alte cerinţ SSM; • Definirea criteriilor de evaluare a conformării; • Stabilire calendar de

PROCESELE SMI. ABORDAREA PROCESUALA SI PE BAZĂ DE RISC A SMI

Nr.	Denumire Proces Tip Proces (int/ext) Responsabil Proces Indicator de performanta	Intrari	Iesiri	Criterii / metode de operare si control	Mod de monitorizare si /sau masurare	Riscuri si oportunitati (R&Op)	Actiuni pt abordarea R&Op
	desemnat **Indicator** – numar de neconformitati generate de riscurile procesului; Grad de eficacitate a actiunilor corective initiate **Tinta** – 0 neconformitati generate de riscurile procesului; 0 neconformitati identificate din nou	-Fișa de inspecție internă de SSM;		-Inspectii interne SSM;	-Fișa de inspectie internă SSM	Stadiu de conformare necunoscut și neînțeles corespunzător; Incapacitate de a identifica si se conforma cu obligatiile de conformare noi; **Oportunitate** Obligații de conformare determinate; Existența unor criterii de evaluare a conformării bine definite; Cunoaștere stadiu de conformare	efecuare a evaluării conformării; • Studierea documentelor întocmite în urma evaluării conformării; • Stabilire responsabilități clare referitoare la identificarea cerintelor Legale SSM noi;

Intocmit RMI,
Ghiță Luminița

Data: 29.12.2022

Aprobat Director General,
ing. Dobrescu Stefan